cecomsa®

Carta de Garantía Unificada

Garantía limitada de productos

CECOMSA garantiza a sus clientes los servicios de reparación del producto afectado sin costo de mano de obra ni repuesto, los productos distribuido por CECOMSA tienen una garantía de tiempo variados, desde 0 días (no aplica) hasta 5 años de garantía limitada dependiendo del tipo de producto y su origen. Nuestros clientes adquieren el detalle de garantía de cada producto a través de la cotización previa a la compra. El tiempo de garantía estará reflejado en la factura al momento de finalizar la compra, inicia desde el momento de adquisición del producto (fecha de facturación) y finaliza cuando se cumpla el tiempo de garantía establecido. CECOMSA le otorga el derecho al cliente de gestionar la garantía con el fabricante en forma directa con el centro autorizado de la marca. CECOMSA es centro de servicios autorizado de las marcas Dell y Epson.

Condiciones o Requisitos para el reclamo de garantía:
Para hacer válida esta garantía el cliente deberá presentarse en una de nuestras instalaciones con los siguientes datos: la factura de compra, carta de garantía, el producto en su empaque; deben tener información del problema. Recordándoles a nuestros clientes que el servicio de garantía es sobre las partes física que presenten daño de manufactura (fabricante) y no cubre desconfiguraciones del sistema (Software).

Que cubre esta garantía limitada de productos
Esta garantía limitada de productos SOLO cubre defectos de manufactura del fabricante durante su USO NORMAL, de acuerdo a las instrucciones del manual de usuario y el propósito para el cual el producto fue diseñado. Para determinar cuándo un producto presenta problema de manufactura o por otra causa: un técnico especializado de CECOMSA conjuntamente con el cliente, harán las evaluaciones al equipo, determinando donde se creó el inconveniente basándose en el manual del producto para el cual fue diseñado, mediante esta evaluación se determina si tiene un defecto de manufactura o un defecto por causa externo (como se describe a continuación en punto 3 hasta el punto 10 del párrafo, "Que NO cubre esta garantía limitada de productos ").

Que haremos para cubrir una Garantía
Una vez se determine que el producto cumple con los requisitos de garantía, CECOMSA acepta repararlo, durante el periodo de garantía, aquellos productos que presenten daños de manufactura durante su USO NORMAL. Para esta garantía se utilizará partes distribuida por el mismo fabricante del equipo. En caso de que no se pueda reparar y el producto está en condición físico de retornar al fabricante y tiene menos de 30 días de facturado se realizará un cambio por un equipo nuevo; en caso distinto, se cambiaría por un equipo reacondicionado (Refurbished). Si el producto es cambiado la garantía será directa con el fabricante a través del cliente, conservando el tiempo restante de garantía establecido en la factura de compra del producto original por CECOMSA. El nuevo producto NO adquiere un nuevo tiempo de Garantía por CECOMSA. El tiempo de reparación o cambio en ningún caso será mayor de 30 días, contados a partir de la fecha de recepción del producto. Si se presenta una demora del **servicio** por causas de fuerza mayor o ajena a nuestra voluntad como retraso de aduana, del fabricante, procesos de envío u otro evento que demore el proceso se le notificará al cliente el motivo que ha causado la demora de su servicio, dándole una fecha para la conclusión del mismo.

Que NO cubre esta garantía limitada de productos
1. *Los productos* que no hayan sido facturados por CECOMSA. Ninguna otra garantía verbal o escrita diferente a la aquí expresada será reconocida.
2. Productos cuyo periodo de garantía hayan vencido, que el número de serial esté alterado, diferente al de la factura, o que presenten modificaciones no autorizadas en las especificaciones.
3. Productos que presenten daños causados por operaciones o usos inadecuados, incorrectos y/o diferentes a los especificados en el manual de usuario o causados por fuentes externas o del Medio Ambiente: golpes, pintura, daños cosméticos en general, rayado, fisura, evidencias de residuos de humedad, sudor, alimentos dentro de la unidad, desechos de animales, inundaciones, fuego, etc.
4. Productos que presentan daños causados por fluctuaciones de voltaje o por fluido o instalación eléctrica de mala calidad (por ejemplo: falta de tierra en la instalación eléctrica).
5. Productos que presenten daños causados por la instalación, reparación y/o reinstalación efectuada por centros de servicio o personal no autorizado. Sólo el personal de CECOMSA está autorizado.
6. Productos a los que se le instalaron partes o accesorios no reconocidos por el fabricante (por ejemplo: rellenado de cartuchos).
7. Problemas causados por falta de mantenimiento según especifique el manual de usuario.
8. Ningún tipo de Software instalado en el computador, inclusive el Sistema Operativo, o problemas de virus aplica para esta garantía. El software es garantizado sólo por el propio fabricante, de acuerdo a sus propias estipulaciones de la garantía y licencia.

Garantías Limitadas para Partes de Productos
El tiempo de garantía de los productos se establece en la factura de compra a excepción de los siguientes componentes:
1. La garantía de mayor tiempo, que varía desde 1 año a 5 años, no incluye los materiales ni partes gastables, tales como: baterías de portátiles, baterías en generales, lámpara de proyector, filtro u otro similar.
2. Las baterías tienen garantía de hardware limitado de 90 días a excepción de las baterías de las portátiles, las baterías de las portátiles tienen un máximo de 1 año de garantía limitada, esto quiere decir que si el tiempo de garantía de una portátil es de 3 años la batería solo tiene 1 año de garantía.
3. Las lámparas de los proyectores tienen garantía limitada de 90 días.
4. Los discos duros y drivers ópticos tienen garantía de hardware limitada de 90 días.
5. Los teclados, mouses y bocinas tienen garantía de hardware limitada de 30 días.
6. Esta garantía no incluye piezas gastables, tales como: cabezas de impresión, cintas, tintas, cartuchos, toners, fusores, perillas, ni mantenimiento preventivo.

Responsabilidad del Cliente
El cliente debe revisar los artículos antes de retirarlo de nuestros almacenes, que estén completos y que no presenten daños físicos. Una vez el cliente recibe la factura asume que todo está correcto. No aceptamos reclamos de artículos con daños físico (roto), materiales consumibles o artículos de empaque único destapados (p.e. cartuchos, cintas, toners, software, cámara web, audífono, u otro similar.).
El cliente es responsable de proteger su información patrimonial y confidencial. Antes de obtener el servicio de reparación bajo garantía, el cliente es responsable de hacer copias de seguridad de todos los datos de su sistema. CECOMSA no se hará responsable de pérdidas de datos ni aplicaciones instalados en su computador. La gestión de garantía de los productos es únicamente procesada por el cliente, y llevada a una de nuestras instalaciones.
Si se presenta una devolución porque los productos no satisfacen todas las necesidades esperadas, debe presentar los productos en empaque original con sus accesorios (manuales, cables, caja interna, externa) y cualquier pieza que estuviera incluida en la caja del producto en un plazo menor a 48 horas, estos productos no pueden ser utilizados ni destapados. Los materiales consumibles como: tintas, toner, software, artículos de empaque único u otro similar destapados, utilizado o fuera del tiempo límite de devolución, no aplican para una devolución.

Devolución del Monto pagado:
En caso de que fuese necesario anular la venta y devolver el monto pagado al cliente se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:
1.- Toda devolución deberá hacerse antes de las 48 horas después de realizada la venta.
2.- No se aceptarán Devoluciones de Productos con problemas "que NO cubra la Garantía Limitada de Productos".
3.- En caso de que todo esté correcto y se acuerde devolver el monto pagado por el cliente se procederá de la siguiente forma:
3.1- Si la devolución es el mismo día de compra se procederá anular la factura y devolver el monto pagado por el cliente en la misma forma como se pago. Si pagó con Tarjeta u otro medio electrónico se anula la operación, si fue en efectivo se devolverá en efectivo, si fue en cheque u otro tipo de letra se le devuelve el cheque o el tipo de letra depositado.
3.2.- Si la devolución es después del día de compra se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:
3.2.1.- La empresa tiene un plazo de 24 horas para devolver el monto pagado, este pago se hará con un cheque de la empresa.
3.2.2.- Si el cliente paga con tarjeta de Crédito/Debito u otro medio electrónico se procederá a solicitar al banco la anulación de dicha transacción y se le entregará al cliente copia de esta solicitud y de la respuesta del banco.
3.2.3- Si el cliente paga con cheque u otro tipo de letra la empresa verificará con el banco que el mismo se haya procesado correctamente y luego de la certificación del banco procederá a devolver el monto pagado.

REGISTRO DATOS DE LA COMPRA:

NUMERO DE LA FACTURA: ____

FECHA DE LA FACTURA:____

FIRMA DEL CLIENTE: ____

POR CECOMSA: ____
Firma y Sello de la Empresa

Garantía limitada de productos Aires KTC

El Aire KTC cuenta con un (1) año de garantía en piezas y servicios, valido solamente si es instalado por nuestro contratista autorizado.

Procedimiento para reclamo de garantía:

1. Reportar a CECOMSA el fallo que presenta el producto.
2. El cliente debe tener a mano: Factura de Compra, Carta de Garantía & Empaque original del producto.
3. CECOMSA procederá a enviar nuestro contratista al lugar donde esté instalado el equipo.
4. Se comprueba el problema y se rapara por garantía.

Recomendaciones:

Para un mejor funcionamiento y larga vida del Aire Acondicionado KTC es necesario seguir estas instrucciones:

1. Leer cuidadosamente el manual del fabricante adjunto al producto.
2. Mantenimiento preventivo respectivo, para su buen funcionamiento.
3. Evaluar antes de instalar todo lo relacionado a la energía electica.

La Garantía NO cubre:

9. Problemas provocados por eventos externos, por ejemplo: variación en el voltaje, eventos ambientales u otros, de
Ser así este servicio tendrá un costo...

Dato De Instalación:

Instalado Con Nuestro Contratista: si ☐ ☐ no

Firma del técnico autorizado____________________________

REGISTRO DEL CLIENTE:

DATOS DE LA COMPRA:

NUMERO DE LA FACTURA: ______________________

FECHA DE LA FACTURA: ________________________

FIRMA DEL CLIENTE: _____________________________

POR CECOMSA: __________________________________

Firma y Sello de la Empresa

Nota: para más información de la política de garantía, ver carta de garantía pág. 1 en esta misma hoja, la pagina 1. Esta registrado por pro- consumidor.

Santo Domingo
Rómulo Betancourt 331
T. 809 532 7026

Nueva Sucursal Tiradentes 49
(llegando a la Kennedy)
T. 809 535 0888

Santiago
Carretera Luperón km 1
T. 809 581 5288

Plaza El Portal, 1er Nivel
T. 809 226 0848

